



Código: MAN-SADM-005	Versão: 00	Data de Aprovação: 15/06/2010
Elaborado por: Coordenadoria de Serviços Gerais	Aprovado por: Secretaria Administrativa	

1 Objetivo

Estabelecer os critérios e procedimentos para a prestação de serviços de apoio operacional às atividades do TJPB.

2 Documentação Normativa de Referência

- Lei Federal 8.666, de 21/06/1993 (Lei de Licitações e Contratos).

3 Orientações Gerais

É legalmente definido como serviço continuado, o serviço de apoio operacional que não pode sofrer solução de continuidade em sua prestação que se alonga no tempo, sob pena de causar prejuízo à Administração Pública, que dele necessita.

São descritos como serviços continuados, dentre outros, os seguintes:

- limpeza e conservação;
- vigilância;
- manutenção de sistemas de aquecimento ou refrigeração;
- manutenção de elevadores e outros equipamentos;
- manutenção de instalações;
- manutenção de cabeamentos e de sistemas informatizados.

As solicitações e reclamações referentes a instalações e sistemas incorporados, ou seja, que fazem parte da estrutura predial, são tratadas pela Coordenadoria de Engenharia e definidas no Manual de Manutenção de Instalações (MAN-SADM-003), sendo as demais tratadas neste Manual.

A manutenção, os reparos e a reposição de equipamentos e sistemas de informática são gerido pelas unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação.



Considerando que os conceitos de serviço de apoio e de serviço continuado não são, necessariamente, de domínio público, cabe às Coordenadorias de Serviços Gerais e de Engenharia e à Secretaria de Tecnologia da Informação, transitarem entre si as solicitações dos usuários de forma a garantir a adequada prestação do serviço sem a necessidade de compelir o usuário à formulação de nova solicitação ou novo encaminhamento.

3.1 Atendimento de solicitação de serviço

- A Coordenadoria de Serviços Gerais recebe as solicitações ou reclamações de serviços de apoio operacional por ofício da unidade que necessita do atendimento.
- Verifica se a solicitação está na sua competência de atuação.
- Caso não esteja, repassa a solicitação à unidade responsável (Coordenadoria de Engenharia ou Secretaria de Tecnologia da Informação).
- Nas solicitações de sua competência, verifica a existência de contrato firmado pelo TJPB para realização do serviço, encaminhando-as, nesse caso, ao contratado e acompanhado a efetividade das soluções.
- Não sendo identificado um contrato específico para o atendimento, providencia visita ao local ou outra forma de dimensionar a necessidade.
- Instrui processo administrativo de contratação do serviço necessário, cuidando, particularmente da especificação do objeto e da elaboração do documento de referência.
- Acompanha a contratação e a execução do serviço, mantendo registros dos atendimentos.
- Na hipótese de inviabilidade da contratação do serviço, seja por questões orçamentárias ou outras motivações, mantém registro da solicitação, visando sua inclusão em orçamento posterior.



3.2 Identificação da necessidade de formação de contrato

- A Coordenadoria de Serviços Gerais recupera os registros de solicitações de serviços de quaisquer naturezas, acumulados em seus controles.
- Classifica os registros por quantidade de atendimentos de mesma natureza, independentemente de terem sido atendidos ou não.
- Para cada grupo de registros resultante da classificação, realiza as seguintes verificações:
 - ✓ consideração sobre a essencialidade do serviço à luz da missão do TJPB;
 - ✓ número de solicitações de mesma natureza por mês.
- Os serviços classificados como eventuais são tratados individualmente e para cada ocorrência pode ser estabelecida uma contratação específica, na forma da lei.
- Para os grupos considerados continuados, com número de ocorrências superior a vinte por mês e cujo benefício da formação de um contrato continuado fique evidenciado, inicia o estudo de especificações necessárias à instrução do processo administrativo de contratação.
- Para a instrução do processo administrativo, considera experiências de outros órgãos da administração pública, oferta de empresas qualificadas que atendam à região e outros aspectos que julgar relevantes para a análise.
- Elabora a justificativa da formação do contrato e submete o processo à Gerência de Contratação para sua instrução final.
- Elabora em acordo com a Gerência de Contratação o documento de referência.
- Estabelece os critérios de fiscalização dos serviços a serem contratados em harmonia com a Gerência de Contratação, de forma a alcançar as melhores regras e o maior grau de previsibilidade na execução do contrato.
- Acompanha a tramitação do processo administrativo de contratação, respondendo à eventuais diligências que lhe forem oferecidas.



- Sugere a indicação de fiscal ou de fiscais da execução, conforme a necessidade.
- Participa e providencia a participação dos fiscais na reunião de formalização do contrato, onde são consensados os detalhes da sua execução, por meio do Guia de Fiscalização de Contratos (GFC).

3.3 Acompanhamento de contratos de serviços de apoio operacional

- A Coordenadoria de Serviços Gerais acompanha os serviços realizados pelos contratados, levando em conta três critérios fundamentais:
 - ✓ comunicações dos fiscais dos contratos;
 - ✓ observações diretas dos resultados aparentes dos serviços executados pelo contratado;
 - ✓ sugestões e reclamações dos usuários em relação ao serviço ou ao contratado.
- Registra de ocorrências em planilha eletrônica individualizada por contrato.
- Na hipótese de inadimplemento de qualquer natureza do contratado, entende-se com o preposto, na busca de solução.
- Todo inadimplemento comunicado pelos fiscais é registrado na planilha, independente de sua solução, que também é registrada.
- Registra na planilha as observações da própria Coordenadoria e as dos usuários.
- Na hipótese de impossibilidade ou recusa do contratado em solucionar a pendência, comunica à Gerência de Contratação para a abertura de procedimento apuratório.
- As informações acumuladas sobre a execução dos contratos são consideradas quando da proximidade do término da vigência do contrato em vigor, como forma de subsidiar a decisão de eventual renovação do contrato atual e a melhoria das especificações na formação do novo contrato.



4 Indicadores

Nome	Descrição	Período de Apuração
Evolução do número de atendimentos	Somatório do número de atendimentos mensais apresentado em gráfico dos últimos doze meses	Mensal

5 Registros

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Ofício de solicitação de serviço	Pasta	1 ano	Eliminação
Planilha de acompanhamento de contratado	Arquivo eletrônico	Enquanto vigorar o contrato	Eliminação

6 Fluxograma

